

HAMBATAN *DOWNWARD COMMUNICATION* ANTARA PT.  
APLIKASI KARYA ANAK BANGSA (GOJEK INDONESIA,  
JAKARTA) DENGAN MITRA GOJEK

**SKRIPSI**



Disusun Oleh:  
Jeremy Cahya Nugroho  
NRP. 1423016011

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
SURABAYA  
2019**

# **SKRIPSI**

**HAMBATAN *DOWNWARD COMMUNICATION* ANTARA PT.  
APLIKASI KARYA ANAK BANGSA (GOJEK INDONESIA,  
JAKARTA) DENGAN MITRA GOJEK**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam  
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik  
Widya Mandala Surabaya**



Disusun Oleh:

Jeremy Cahya Nugroho

NRP. 1423016011

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
SURABAYA**

**2019**

## SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama: Jeremy Cahya Nugroho

NRP: 1423016011

menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul:

Hambatan *Downward Communication* Antara PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (GOJEK Indonesia, Jakarta) Dengan Mitra GOJEK

adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 13 Desember 2019

Penulis



Jeremy Cahya Nugroho

NRP. 1423016011

## HALAMAN PERSETUJUAN

### SKRIPSI

#### **HAMBATAN *DOWNWARD COMMUNICATION* ANTARA PT APLIKASI KARYA ANAK BANGSA (GOJEK INDONESIA, JAKARTA) DENGAN MITRA GOJEK**

Oleh:

Jeremy Cahya Nugroho

NRP. 1423016011

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulisan skripsi ini untuk diajukan ke tim penguji skripsi.

Pembimbing 1 : Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.

NIK. 142.09.0647



Pembimbing 2 : Theresia Intan Putri H., S.Sos., M.I.Kom.

NIK. 142.10.0651





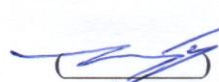
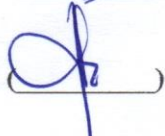
Surabaya, 18 November 2019

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada: Jumat, 29 November 2019



### Dewan Penguji:

1. Ketua Penguji : Anastasia Yuni W., S.Sos. M.Med.Kom. (  )  
NIK. 142.09.0634
2. Sekretaris : Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si. (  )  
NIK. 142.09.0647
3. Anggota I : Dr. Drs. Nanang Krisdinanto, M.Si. (  )  
NIK. 142.10.0659
4. Anggota II : Theresia Intan Putri H., S.Sos., M.I.Kom. (  )  
NIK. 142.10.0651

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala (UKWMS):

Nama : Jeremy Cahya Nugroho

NRP : 1423016011

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya

Judul : **Hambatan *Downward Communication* Antara PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (GOJEK Indonesia, Jakarta) Dengan Mitra Gojek**

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 13 Desember 2019

Yang menyatakan,

The image shows a green 6000 Rupiah postage stamp from Indonesia. The stamp features the Garuda Pancasila emblem, the text 'METERAI TEMPEL', the serial number '3A83AFF445334759', and the value '6000 ENAM RIBU RUPIAH'. A blue ink signature is written over the stamp.

Jeremy Cahya Nugroho

## KATA PERSEMBAHAN

Tak ada kata yang layak penulis ungkapkan selain ucapan syukur yang meluap kepada Tuhan Yesus Kristus karena berkat bimbingan dan pertolongan- Nya lah penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “Hambatan *Downward Communication* Antara PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek Indonesia, Jakarta) Dengan Mitra Gojek”. Skripsi ini disusun serta dijalani dengan penuh perjuangan karena berusaha dan berjuang mencari data-data yang letaknya jauh dari penulis. Berusaha semaksimal mungkin dan sesegera mungkin untuk mendapatkan data agar terciptanya kuesioner yang baik. Disini peneliti berusaha untuk menjadi pribadi yang lebih peduli terhadap *driver* Gojek agar mendapatkan data yang diinginkan.

Dari penelitian ini, penulis juga belajar agar dalam berjuang mencari data yang harus dipenuhi, penulis juga belajar untuk tetap sabar, sabar dalam menghadapi *driver* yang sedikit lama memberikan data, dan belajar untuk terus berdoa demi kelancaran pencarian dan pengumpulan data. Peneliti juga belajar agar tidak menolak kesempatan untuk mencoba penelitian yang jauh dari kota asal penulis. Motivasi penulis dalam menyusun proposal skripsi ini adalah: *Ora et Labora*, jadi penulis selalu belajar dan berdoa dalam menyusun dan mencari data yang diperlukan.

Surabaya, 18 November 2019

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan rahmat-Nya lah, penulis mampu menyelesaikan Skripsi dengan judul “Hambatan *Downward Communication* Antara PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek Indonesia, Jakarta) Dengan Mitra Gojek” dengan tepat waktu. Pengerjaan skripsi ini sebagai salah satu bentuk tanggungjawab penulis dalam menempuh tugas akhir, dimana juga sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari bantuan dari banyak pihak yang memberikan dukungan serta bimbingan dalam proses pengerjaan skripsi ini. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat, rahmat, dan bimbingan-Nya, penulis mampu menyelesaikan Skripsi ini dengan baik serta kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan membimbing penulis hingga pelaksanaan dan pembuatan Skripsi ini dapat berjalan dengan lancar:

1. Orangtua dan saudara penulis yang paling penulis sayangi dan hormati, Papa Eko Nugroho, Mama Rusiana, Cece Jessica C. Nugroho. Terima kasih banyak atas doa, dukungan, bimbingan, dan semangat yang tak henti-hentinya diberikan kepada penulis ketika mengerjakan Skripsi hingga dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
2. Ibu Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si., yang merupakan dosen pembimbing I dari penulis. Terima kasih atas ilmu dan bimbingan serta saran-saran yang telah diberikan pada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan cepat dan tepat.



3. Ibu Theresia Intan Putri Hartiana, S.Sos., M.I.Kom., yang merupakan dosen pembimbing II dari penulis. Terima kasih atas ilmu dan bimbingan serta saran-saran yang telah diberikan pada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan cepat dan tepat.
4. Ibu Anastasia Yuni Widyaningrum, S.Sos., M.Med.Kom. dan Bapak Dr. Drs. Nanang Krisdinanto, M.Si. , yang merupakan dosen penguji Skripsi dari penulis. Terima kasih untuk saran dan masukan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi dengan baik.
5. Seluruh dosen dan *staff* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
6. Teman-teman Magang yang di Jakarta, yang mau membantu penulis dalam penyusunan Skripsi, Andita, Aura, Chyntia, Gerald, Laras, Putri. Dari proses pencarian data dan mendukung penulis.
7. *Driver* Gojek di Jakarta yang sudah mau membantu penulis untuk mengisi kuesioner penulis demi kelancaran pencarian data.
8. Rekan-rekan S.I.Kom. *Soon* (Thevani, Achella, Cing-cing, Martha, Nita, Divino, Grace, Nancy, DJ, Refi, Regine, Sarah) yang sudah memberi dukungan dan semangat kepada penulis
9. Keluarga Organisasi Mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, khususnya Lembaga Pers Mahasiswa Universitas, yang sudah mau berjuang tanpa penulis menyelesaikan program kerja akhir dan mengikuti evaluasi akhir dari Badan Perwakilan Mahasiswa Universitas.

10. Keluarga Organisasi Fakultas Ilmu Komunikasi, khususnya Lembaga Pers Mahasiswa FIKOM, yang sudah mau memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
11. Fikomers angkatan 2016 yang sama-sama berjuang dalam proses penulisan Proposal Skripsi ini.
12. Seluruh Seluruh rekan, sahabat, teman, dan kerabat yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran demi perbaikan dan penyempurnaan laporan ini. Semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis serta khususnya pembaca pada umumnya. Terima kasih.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	v
KATA PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR BAGAN .....	xv
DAFTAR TABEL .....	xvi
ABSTRAK.....	xvii
<i>ABSTRACT</i> .....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang Masalah .....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	8
I.3 Tujuan Penelitian .....	8
I.4 Batasan Masalah .....	8
I.5 Manfaat Penelitian.....	8
I.5.1 Manfaat Akademis.....	8
I.5.2 Manfaat Praktis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	10
II.1 Kerangka Teori.....	10
II.1.1 Komunikasi .....	10
II.1.2 Organisasi.....	12
II.1.3 Komunikasi Organisasi .....	15
II.1.4 Perbedaan Generasi Dari Masa Ke Masa .....	16

II.1.5 Komunikasi Organisasi Pada Era Digital .....	20
II.1.6 <i>Downward Communication</i> (Komunikasi Ke Bawah) .....	22
II.1.7 Hambatan <i>Downward Communication</i> .....	24
II.2 Nisbah Antar Konsep .....	32
II.3 Bagan Kerangka Konseptual .....	33
BAB III METODE PENELITIAN .....	34
III.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	34
III.2 Metode Penelitian .....	34
III.3 Identifikasi Variabel Penelitian .....	35
III.4 Definisi Konseptual.....	35
III.5 Definisi Operasional .....	36
III.6 Populasi dan Sampel .....	39
III.7 Teknik Penarikan Sampel .....	41
III.8 Teknik Pengumpulan Data.....	42
III.9 Teknik Validitas dan Reliabilitas .....	42
III.9.1 Uji Validitas .....	42
III.9.2 Uji Reliabilitas .....	43
III.10 Teknik Analisis Data.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	46
IV.1 Gambaran Subjek Penelitian .....	46
IV.1.1 Mitra GOJEK.....	46
IV.1.2 PT Aplikasi Karya Anak Bangsa .....	47
IV.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	49
IV.2.1 Uji Validitas .....	49
IV.2.2 Uji Reliabilitas .....	51
IV.3 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	51
IV.3.1 Temuan Data dan Pembahasan .....	51
IV.3.1.1 Deskripsi Identitas Responden.....	51

IV.3.1.1.1 Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
IV.3.1.1.2 Deskripsi Berdasarkan Tempat Tinggal.....	53
IV.3.1.1.3 Deskripsi Berdasarkan Usia .....	54
IV.3.1.1.4 Deskripsi Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	54
IV.3.1.1.5 Deskripsi Berdasarkan Jasa yang Ditawarkan .....	56
IV.3.1.1.6 Deskripsi Berdasarkan Sumber Informasi yang Diakses .....	59
IV.3.1.1.7 Deskripsi Berdasarkan Lama Bekerja.....	61
IV.3.1.2 Hasil Data dan Temuan Hambatan <i>Downward Communication</i> Antara PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (GOJEK Indonesia, Jakarta) Dengan Mitra Gojek.....	62
IV.3.1.2.1 Frekuensi Hambatan Teknis.....	62
IV.3.1.2.2 Frekuensi Hambatan Semantik .....	65
IV.3.1.2.3 Frekuensi Hambatan Perilaku .....	68
IV.3.1.2.4 Frekuensi Hambatan Struktur .....	70
IV.3.1.2.5 Frekuensi Hambatan Jarak .....	73
IV.3.1.2.6 Frekuensi Hambatan Latar Belakang .....	75
IV.3.2 Interval Kelas Hambatan <i>Downward Communication</i> Antara PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (GOJEK Indonesia, Jakarta) Dengan Mitra Gojek .....	77
IV.3.1.3 Analisis Tabulasi Silang ( <i>Crosstab</i> ) Identitas Responden dengan Hambatan <i>Downward Communication</i> PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (GOJEK Indonesia, Jakarta) Dengan Mitra Gojek.....	79
IV.3.1.3.1 Tabulasi Silang Jenis Kelamin dengan Hambatan <i>Downward Communication</i> PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (GOJEK Indonesia, Jakarta) Dengan	

Mitra Gojek .....	80
IV.3.1.3.2 Tabulasi Silang Tempat Tinggal dengan Hambatan <i>Downward Communication</i> PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (GOJEK Indonesia, Jakarta) Dengan Mitra Gojek .....	81
IV.3.1.3.3 Tabulasi Silang Usia dengan Hambatan <i>Downward Communication</i> PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (GOJEK Indonesia, Jakarta) Dengan Mitra Gojek .....	84
IV.3.1.3.4 Tabulasi Silang Pendidikan Terakhir dengan Hambatan <i>Downward Communication</i> PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (GOJEK Indonesia, Jakarta) Dengan Mitra Gojek .....	85
IV.3.1.3.5 Tabulasi Silang Lama Bekerja dengan Hambatan <i>Downward Communication</i> PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (GOJEK Indonesia, Jakarta) Dengan Mitra Gojek .....	88
IV.4Strategi Mengurangi Hambatan Komunikasi Pada Perusahaan Digital .....	90
BAB V PENUTUP .....	95
V.1 Kesimpulan .....	95
V.2 Saran .....	96
V.2.1 Saran Akademik .....	96
V.2.2 Saran Praktis .....	97
Daftar Kepustakaan .....	98
Lampiran.....	106

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar I.1 Pengguna Internet di Indonesia Berdasarkan Kebutuhan Ekonomi .....	3
Gambar IV.1 Logo Gojek Sebelum dan Sesudah Berubah .....	48
Gambar IV.2 Contoh Informasi dikirimkan melalui Aplikasi Driver .....	92
Gambar IV.3 Contoh Informasi dikirimkan melalui Website .....	92
Gambar IV.4 Contoh Informasi dikirimkan melalui Youtube Channel Gojek .....	93

## **DAFTAR BAGAN**

Bagan II.1 Bagan Elemen Organisasi .....	13
--	----



## DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Perbedaan Generasi .....	17
Tabel II.2 Perbedaan Karakteristik Generasi .....	19
Tabel III.1 Interval Kelas .....	38
Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas .....	50
Tabel IV.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	51
Tabel IV.3 Jenis Kelamin .....	52
Tabel IV.4 Tempat Tinggal .....	53
Tabel IV.5 Usia.....	54
Tabel IV.6 Pendidikan Terakhir .....	54
Tabel IV.7 Jasa yang Ditawarkan .....	56
Tabel IV.8 2 Jenis Layanan yang Dipilih <i>Driver</i> Gojek .....	57
Tabel IV.9 3 Jenis Layanan yang Dipilih <i>Driver</i> Gojek .....	58
Tabel IV.10 Sumber Informasi yang Diakses.....	59
Tabel IV.11 2 Sumber Informasi yang Diakses <i>Driver</i> Gojek.....	60
Tabel IV.12 Lama Bekerja.....	61
Tabel IV.13 Hasil Kuesioner dari Indikator Hambatan Teknis .....	62
Tabel IV.14 Hasil Kuesioner dari Indikator Hambatan Semantik .....	65
Tabel IV.15 Hasil Kuesioner dari Indikator Hambatan Perilaku .....	68
Tabel IV.16 Hasil Kuesioner dari Indikator Hambatan Struktur .....	70
Tabel IV.17 Hasil Kuesioner dari Indikator Hambatan Jarak.....	73
Tabel IV.18 Hasil Kuesioner dari Indikator Hambatan Latar Belakang ....	75

Tabel IV.19 Interval Kelas.....	78
Tabel IV.20 Hasil Interval dari Indikator Hambatan <i>Downward Communication</i> .....	78
Tabel IV.21 Hasil <i>Crosstab</i> Jenis Kelamin Responden dengan Hambatan <i>Downward Communication</i> .....	80
Tabel IV.22 Hasil <i>Crosstab</i> Tempat Tinggal Responden dengan Hambatan <i>Downward Communication</i> .....	81
Tabel IV.23 Hasil <i>Crosstab</i> Usia Responden dengan Hambatan <i>Downward Communication</i> .....	84
Tabel IV.24 Hasil <i>Crosstab</i> Pendidikan Terakhir Responden dengan Hambatan <i>Downward Communication</i> .....	85
Tabel IV.25 Hasil <i>Crosstab</i> Lama Bekerja Responden dengan Hambatan <i>Downward Communication</i> .....	88

## ABSTRAK

Jeremy Cahya Nugroho NRP. 1423016011. Hambatan *Downward Communication* Antara PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (GOJEK Indonesia, Jakarta) Dengan Mitra Gojek.

Penelitian ini membahas mengenai Hambatan Komunikasi Kebawah Antara PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek Indonesia, Jakarta) dengan Mitra Gojek. Gojek merupakan perusahaan *startup* di Indonesia yang bergerak di dunia teknologi. Segala jenis informasi disampaikan melalui media teknologi mereka, seperti Aplikasi Gojek, *Website* Gojek, dan lain sebagainya. Yang menjadi inti pada penelitian ini ialah hambatan *downward communication* pada mitra Gojek, karena pihak manajemen sudah memberikan peringatan dan larangan untuk *driver* yang melanggar aturan dari Gojek. Aturan tersebut ialah larangan untuk jual beli akun dan penggunaan GPS Tsyul. Pendekatan pada penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif melalui survei, dan wawancara dengan *driver* untuk menambah informasi, kemudian kuesioner di tujukan pada *driver* Gojek di wilayah Jakarta. Sehingga didapatkan hasil yang diukur menggunakan enam indikator hambatan *downward communication* dan melihat hambatan yang terjadi pada *driver* Gojek seperti hambatan teknis, hambatan semantik, hambatan perilaku, hambatan struktur, hambatan jarak dan hambatan latar belakang. Pada penelitian ini tidak terdapat hambatan *downward communication* namun dapat dilihat bahwa pihak manajemen Gojek telah memanfaatkan media informasi dengan jenis informasi yang berbeda untuk mengurangi hambatan komunikasi.

Kata Kunci : Hambatan Komunikasi, Organisasi, *Downward Communication*.

## **ABSTRACT**

Jeremy Cahya Nugroho NRP. 1423016011. *Downward communication barriers between PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek Indonesia, Jakarta) and Gojek Partners.*

*This study discusses the Downward Communication Barriers Between PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek Indonesia, Jakarta) and Gojek Partners. Gojek is a startup company in Indonesia that is engaged in the technology world. All types of information are conveyed through their technology media, such as the Gojek Application, Gojek Website, and so on. At the core of this research are downward communication barriers to Gojek partners, because management has given warnings and prohibitions for drivers who violate Gojek's rules. The rule is a ban on buying and selling accounts and the use of Tuyul GPS. The approach in this research is descriptive quantitative through surveys, and interviews with drivers to add information, then the questionnaire is aimed at Gojek drivers in the Jakarta area. So that the results are measured using six indicators of downward communication barriers and see the obstacles that occur in Gojek drivers such as technical barriers, semantic barriers, behavioral barriers, structural barriers, distance barriers and background barriers. In this study there are no downward communication barriers, but it can be seen that the Gojek management has used information media with different types of information to reduce communication barriers.*

*Keywords: Communication Barriers, Organization, Downward Communication*